

TERMO REFERENCIAL

Dispensa nº 02/2025

Setor de Compras, Licitações e Contratos

Assunto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI) pelo período de 12 meses.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	SERVIÇO DE OUTSOURCING DE T.I.	MÊS	12

1 - Requisitos de Qualificação Técnica

A empresa licitante deverá comprovar sua experiência na prestação de serviços de suporte técnico em TI, apresentando os seguintes documentos:

- Declaração de Capacidade Técnica, emitida por outro órgão público, atestando que a empresa já prestou serviços de suporte em TI pelo período mínimo de 12 (doze) meses. O documento deve conter informações detalhadas sobre os serviços executados, incluindo escopo, período de vigência e desempenho da empresa.

2 - Requisitos de Estrutura e Profissionais

A empresa contratada deverá dispor de:

- Responsável Técnico:
- Deve ser sócio da empresa e possuir formação superior reconhecida pelo MEC em área compatível com os serviços prestados.
- Será responsável por representar a empresa junto ao órgão contratante em casos de incidentes de TI.
- Colaborador CLT:
- Além do sócio responsável, a empresa deverá contar com ao menos um profissional contratado sob regime CLT registrado na função compatível (técnico em informática, suporte e afins) com formação compatível para a execução dos serviços.

3 - Requisitos Tecnológicos

Para garantir a segurança, rastreabilidade e eficiência dos serviços, a empresa contratada deverá utilizar:

- Software de Acesso Remoto:
Devidamente licenciado e personalizado com a identidade visual da empresa prestadora de serviços.
- Software de Monitoramento e Gerenciamento Remoto (RMM):
Deve contar com suporte e responsabilização do fabricante, sendo ele Nacional para conformidade com a LGPD.
- O software RMM deve possibilitar o monitoramento contínuo dos ativos de TI do órgão, permitindo a detecção e correção proativa de problemas, abertura automatizada de chamados em casos de temperatura, espaço em disco, uso de cpu ou memória bem como da ausência de antivírus.
- A empresa contratada deverá comprovar a existência de um contrato formal entre ela e o fornecedor do software RMM.

4 - Organização das Demandas

- Manter uma central de suporte com número telefônico 0800 para chamadas de segunda a sexta, das 08h00 às 18h00, e um canal de atendimento via WhatsApp.
- Disponibilizar um sistema de abertura de chamados 24x7 via autoatendimento e e-mail.
- Permitir acompanhamento dos chamados por usuários chave.

5 - Organização de Ativos

- Manter etiquetas em todos os equipamentos atendidos.

- Avaliar novos equipamentos antes da aquisição.
- Relacionar equipamentos obsoletos e desativá-los adequadamente.

6 - SLA – Acordo de Nível de Serviço

Os chamados deverão ser classificados por prioridade, com os seguintes tempos limites para solução:

- Urgente: 2 horas
- Alta: 4 horas
- Normal: 8 horas
- Baixa: 16 horas

7 - Tipos de Serviços Prestados

Os serviços incluem, mas não se limitam a:

- Configuração e gerenciamento de redes, VPN, roteadores e switches;
- Configuração de servidores (Active Directory, DNS, File Server, etc.);
- Manutenção preventiva e corretiva de hardware e software;
- Configuração de backup local e em nuvem;
- Suporte a sistemas de governo e tribunal de contas;
- Acompanhamento de licitações e elaboração de termos de referência.

8 - Requisitos de Segurança e Saúde Ocupacional

- A empresa contratada deverá manter PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) para seus empregados.
- Deverá também possuir um PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos) atualizado.

9 - Documentos Comprobatórios Exigidos

A empresa deverá apresentar:

- Contrato Social atualizado
- Diploma do responsável técnico
- CTPS ou contrato de trabalho do colaborador CLT
- Licenças/Faturas dos softwares exigidos
- Contrato formal/Faturas com o fornecedor do software RMM
- Declaração de Capacidade Técnica emitida por outro órgão público
- Documentação do PCMSO e PGR

10 - Fundamentação Legal

Este Termo de Referência está fundamentado na Lei 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações) e na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

Presidente Prudente, 03 de Fevereiro de 2025.

MARCEL DOS SANTOS CARDOSO
CHEFE DO SETOR DE COMPRAS, LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO